

30 de setembro a 4 de outubro
Ponta Grossa - PR - Brasil

**A ANSIEDADE INFORMACIONAL NO CONTEXTO DA SAÚDE DO
TRABALHADOR EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: COMO O
USO ESTRATÉGICO DO PROCESSO DE GESTÃO DE PESSOAS
PODE MINIMIZAR ESSE COMPORTAMENTO**

**INFORMATIONAL ANXIETY IN THE CONTEXT OF WORKERS
'HEALTH IN MICRO AND SMALL ENTERPRISES: HOW THE
STRATEGIC USE OF THE PEOPLE MANAGEMENT PROCESS CAN
MINIMIZE THIS BEHAVIOR**

ÁREA TEMÁTICA: GESTÃO DE PESSOAS

Carlos Francisco Bitencourt Jorge, Universidade de Marília (UNIMAR), Brasil, bitencourt@gmail.com

Gabriela Balarin de Oliveira, Universidade de Marília (UNIMAR), Brasil, gbalarin@outlook.com

Beatriz Cristina Maranhão, Universidade de Marília (UNIMAR), Brasil, beatriz-maranho@hotmail.com

Daisy Souza Martins, Universidade de Marília (UNIMAR), Brasil, daisysm18@hotmail.com

Resumo

Compreender os possíveis problemas quanto à saúde do trabalhador, torna-se fundamental no âmbito empresarial, onde cada vez mais estes sujeitos atuam como recurso estratégico no contexto das organizações. Nesse sentido, ao observarmos o atual cenário das organizações encontramos um componente capaz de modificar o seu comportamento e dos sujeitos que as compõem: a informação. Ao mesmo tempo que devemos observar a informação como um recurso para as organizações, devemos compreender também os seus possíveis impactos, principalmente na saúde dos trabalhadores. Dentro dos desencadeamentos do uso da informação nas organizações, encontramos um comportamento desenvolvido pelos trabalhadores que necessita ser analisado: a ansiedade de informação. Diante desse cenário, é necessário que as organizações utilizem de processos estruturados para minimizar esse tipo de comportamento, e com isso possibilitar o uso pleno das informações enquanto recurso. Sendo assim, as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) são importantes organizações no contexto da sociedade, porém, são empresas com limitações de recursos humanos, fazendo com que os seus trabalhadores desenvolvam ansiedade informacional. Com isso, passa a ser importante o uso estratégico do processo de Gestão de Pessoas frente à complexidade mencionada, uma vez que este processo já atua de maneira direta com os colaboradores. Dessa forma, integrar aspectos da informação enquanto recurso no processo de Gestão de Pessoas passa ser fundamental para minimizar o impacto da informação e evitar adoecimento nos trabalhadores, em especial, o comportamento de Ansiedade Informacional.

Palavras-chave: Ansiedade Informacional; Saúde do Trabalhador; Micro e Pequenas Empresas; Gestão de Pessoas.

Abstract

Understanding the possible problems regarding workers' health becomes fundamental in the business environment, where these subjects are increasingly acting as a strategic resource in the context of organizations. In this sense, when observing the current scenario of organizations we find a component capable of modifying their behavior and the subjects that compose them, information. While we should look at information as a resource for organizations, we must also understand their potential impacts, especially on workers' health. Within the triggers of the use of information in organizations, we find a behavior developed by the workers that needs to be analyzed, the information anxiety. Given this scenario, it is necessary for organizations to use structured processes to minimize this type of behavior, and thus to enable the full use of information as a resource. Thus, Micro and Small Enterprises (SMEs) are important organizations in the society context, however, they are companies with limitations of human resources, causing their workers to develop informational anxiety. With this, the strategic use of the people management process becomes important while facing the mentioned complexity, since this process already acts directly with the employees. In this way, integrating aspects of information as a resource in the process of People Management becomes essential to minimize the impact of information and prevent illness in workers, especially the behavior of informational anxiety.

Keywords: *Informational Anxiety; Worker's health; Micro and Small Business; People Management.*

1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa possui como objetivo abordar conceitos referentes à Gestão de Pessoas enquanto recurso estratégico no contexto da saúde do trabalhador com enfoque na Ansiedade Informacional em Micro e Pequenas Empresas (MPEs). Com isso, destacam-se os sujeitos enquanto recursos fundamentais dentro das MPEs, uma vez que este atua como recurso chave, devido às limitações das Micro e Pequenas Empresas.

Ao observarmos essas limitações, encontramos um pequeno contingente de trabalhadores, fazendo com que estes sujeitos possuam acúmulo de atividades e funções. Estas atividades e funções estão cercadas de informações dos ambientes internos e externos das organizações. Com isso, esses sujeitos passam a ser impactados por uma ‘avalanche de informações’ e podem desenvolver comportamentos de Ansiedade Informacional.

Nesse sentido, destaca-se o processo de Gestão de Pessoas como processo estratégico, uma vez que este processo possui como função valorizar e reduzir o impacto das variáveis em torno dos trabalhadores. Entretanto, para que a Gestão de Pessoas alcance de fato esses resultados, é necessário considerar a informação enquanto recurso nesse contexto, pois assim este pode ser trabalhado de maneira estrutural pelo processo de Gestão de Pessoas.

Dessa forma, a pesquisa busca relacionar todos esses fatores, considerando a importância dos trabalhadores enquanto recursos estratégicos para as MPEs, bem como o impacto da informação em sua saúde. Nesse sentido, ao considerarmos os pontos trabalhados na pesquisa e a integração desses componentes, passa ser possível atuar de maneira estratégica no comportamento de Ansiedade Informacional desenvolvida pelos trabalhadores, em especial aos trabalhadores de MPEs.

2. METODOLOGIA

A pesquisa realizou um levantamento de informações sobre os temas Ansiedade de Informações, Gestão de Pessoas, Saúde do Trabalhador e Micro e Pequenas Empresas por meio de pesquisa bibliográfica, utilizando como fonte, livros e artigos que abordam as temáticas mencionadas, tornando assim, a pesquisa exploratória. Gil (2002), aponta que a pesquisa bibliográfica é:

[...] desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os

estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Após o levantamento das informações mencionadas sobre os temas, estes foram analisados e relacionados. Ao relacionar os conceitos e reflexões encontradas, a partir destes conceitos foi possível construir novas reflexões quanto à importância de considerar o comportamento da Ansiedade Informacional no contexto da saúde do trabalhador frente ao processo de Gestão de Pessoas, enquanto ferramenta estratégica para as Micros e Pequenas Empresas.

3. CONTEXTO HISTÓRICO DA SAÚDE DO TRABALHADOR E SUA IMPORTÂNCIA NOS DIAS ATUAIS

A Saúde do Trabalhador deveria ser um dos principais requisitos no contexto das organizações, uma vez que se relaciona diretamente com o principal recurso das organizações, ou seja, as pessoas. Os cuidados com a saúde do trabalhador deveriam ser práticas adotadas por todas as empresas, uma vez que existem cuidados universais, ou seja, para todas as empresas, independente do ramo de atividade.

Enquanto isso, existem cuidados específicos e que são exigidos na prática de determinadas atividades. Podemos citar como exemplo de cuidado específico, um profissional que realiza exames de raio-x em uma unidade de saúde. Ele deve estar devidamente equipado com um traje de proteção à radiação, e ainda assim, por motivos de saúde, só é permitido pela legislação que esse profissional trabalhe quatro horas por dia.

A percepção de cuidado em relação à saúde do trabalhador passou por uma série de evoluções. Minayo-Gomez e Thedim-Costa (1997) apontam que o marco inicial quanto à preocupação com a saúde do trabalhador teve seu início marcado na Revolução Industrial, ou seja, desde o século XIX.

Essa preocupação com a saúde do trabalhador ocorre devido a necessidade de gerar cada vez mais capital, o que coloca os empregados em situações de risco. Nesse sentido foram construídas formas legais visando a segurança ao trabalhador, uma delas foi a Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, que em seu capítulo V, discorrem artigos do Direito a Profissionalização e Proteção no Trabalho.

Inicialmente a saúde do trabalhador ficou restrita a ações voltadas para a medicina, criando assim um campo de atuação, a Medicina do Trabalho. Segundo Mendes e Dias (1991), a Medicina do Trabalho teve origem na Inglaterra quando Robert Dernham, proprietário de uma fábrica têxtil, questionou seu médico particular sobre a situação em que se encontravam seus funcionários, situação essa que não lhes oferecia auxílio médico algum.

Nesse sentido, o médico instruiu-o a contratar um médico em sua fábrica que pudesse ter acesso a todas as salas em que se encontravam funcionários, onde deveria analisar suas atividades e se por ventura alguma delas estivesse prejudicando algum dos funcionários, se poderia intervir e ajustar a atividade, melhorando assim a qualidade de vida do funcionário e seu desempenho na fábrica. Os médicos que atuam na saúde do trabalhador estudam as questões biológicas e comportamentais, e como determinados indivíduos respondem em determinadas situações.

Devido a baixa quantidade de profissionais de Medicina dispostos a trabalhar em organizações, houve a necessidade de ampliar as possibilidades de profissionais da saúde na atuação no contexto das empresas. Nesse sentido, a Medicina do Trabalho tornou-se Saúde Ocupacional e pode congrega um número maior de profissionais, não somente os da saúde, como por exemplo, os Engenheiros de Segurança do Trabalho.

Com isso foi construído inúmeros organismos. Dentre eles destacamos SESMT (Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho) no Brasil. O SESMT é formado por uma equipe multidisciplinar formada por profissionais da área da saúde, Técnico de Segurança do Trabalho, Engenheiro de Segurança do Trabalho, Auxiliar ou Técnico de Enfermagem, Enfermeiro do Trabalho, Médico do Trabalho e demais profissionais como profissionais que pertencem às comissões internas de prevenção de acidentes (CIPA), Brigadistas, Gestores de Pessoas dentre outros.

Com isso, a Saúde Ocupacional tem como função diagnosticar, pontuar, classificar, planejar e controlar os riscos visíveis e invisíveis, tornando o dia a dia nas empresas mais seguros e harmoniosos. Com isso o processo deixou de atuar apenas em ações reparadoras na saúde do trabalhador e passou a atuar em atividades de prevenção.

Dessa maneira, atualmente são utilizadas ferramentas de gestão da saúde que tem como finalidade antecipar, reconhecer, avaliar e controlar possíveis riscos. Nesse sentido, destaca-se a Saúde Ocupacional.

No entanto, não é apenas a saúde física que importa, afinal nossos corpos não trabalham sem nossa mente. A saúde mental é tão importante quanto a saúde física, portanto tornou-se crucial que a Saúde Ocupacional se atente para esse fator, criando maneiras de minimizar e evitar impactos mentais negativos.

Nesse sentido, é importante contextualizar a sociedade, afinal, a mesma é capaz de provocar grandes impactos nas organizações, pois os sujeitos que compõem as organizações são os mesmos que estão inseridos na sociedade. Castells (2003) menciona que estamos vivendo uma ‘sociedade em rede’, ou seja, conexões e relações entre pessoas e variáveis do ambiente que ocorrem o tempo todo com ajuda da tecnologia.

Essa ideia é reforçada por vários autores (Igarashi et al., 2008; Lemos, 2004, 2007; Mitchell, 2000; Rheingold, 2007) que atribuem ao desenvolvimento da tecnologia móvel a abertura de caminho para o surgimento de novas formas de organização social e urbana.

Esse movimento social, replicado pelas organizações, chama a atenção para o cuidado com a Saúde Mental. Destaca-se que esse cuidado vai além dos tratamentos de doenças, devendo ser tratada de maneira preventiva para minimizar prejuízos às pessoas e organizações.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a cada cinco trabalhadores, no mínimo um sofre de doença psicológica devido a *stress* no trabalho. O *stress* pode ser causado por chefias autoritárias, assédio moral, metas inalcançáveis, falta de apoio de superiores, falhas na comunicação interna da empresa, bem como o excesso de informações que o trabalhador está exposto, fazendo com que esses trabalhadores desenvolvam um comportamento de Ansiedade Informacional, ou seja, a necessidade de estar atualizado e conectado o tempo todo.

4. ANSIEDADE DE INFORMAÇÃO: OS GATILHOS E FORMAS DESSE COMPORTAMENTO

Para a compreensão do impacto psicológico proporcionado pela informação nos trabalhadores é necessário compreender a importância, o impacto, bem como evidenciar os processos em que isso ocorre. Wurman (2005) aponta que a informação que já foi considerada uma mercadoria muito procurada, assim como os vinhos raros, atualmente é tratada como uma trepadeira unhas-de-gato, sendo boa para ficar do lado de fora do mundo.

Essa comparação demonstra a banalização da informação no contexto atual da sociedade, ou seja, com o acesso ilimitado a esse recurso, as pessoas são capazes de acessar qualquer tipo de informação e em qualquer momento graças às novas tecnologias, responsáveis por proporcionar esse acesso. A *internet* atua como meio para o acesso à essas informações atualmente, e por

meio dela ocorre o nivelamento de todos os sujeitos da sociedade, afinal, por meio dela um adolecente e uma instituição centenária passam a ter o mesmo papel e valor. Em contrapartida, o acesso à informação já foi extremamente controlada, e diferente de hoje, para ter acesso e adquirir informações (por meio de livros), era preciso dispor de muito dinheiro (Wurman, 2005).

Nesse sentido, ao mesmo tempo que a internet parece ser a solução de todos os problemas referente às informações, ela se torna um problema, afinal, o volume de informações inseridas na *internet* provoca suas complexidades. Distinguir dentro de um enorme volume de informações as informações úteis para uso, passa a ser um enorme desafio para os sujeitos da sociedade. Destaca-se que a mesma informação pode ser correta e útil para um grupo de pessoas, e incorreta e sem valor para um outro grupo de pessoas.

Outra importante consequência desencadeada pela *internet* consiste na propagação intencional de falsas informações, gerando assim mais complexidade quanto ao uso das informações. Esse processo é classificado como desinformação e pode ser classificado no processo de “[...] envio intencional de mensagens contendo dados errados ou falsos. Esses dados, depois de organizados, analisados e tomados como verdadeiros, levam aquele que recebe as mensagens a tomar decisões erradas, que irão prejudicar seus objetivos” (Simões, 2009).

Ao atrelarmos essa cadeia de complexidade no contexto das organizações, os sujeitos tornam-se trabalhadores e as demandas informacionais são geradas o tempo todo de maneira intensa, afinal, segundo Choo (2003), a informação dentro da organização é um componente intrínseco em todas as atividades das organizações. O autor ainda aponta que, “[...] sem uma compreensão dos processos organizacionais pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação”.

Com isso, inevitavelmente os sujeitos organizacionais recebem uma avalanche informacional, sem ao menos precisar procurá-las. Essa avalanche informacional ocorre independentemente do segmento das organizações. Evans e Wurster (2000) mencionam que o mundo físico é moldado por informações e mencionam que, “um automóvel de alta tecnologia da Mercedes possui a mesma potência de computação que um bom computador pessoal”.

Ao considerarmos a informação como recurso fundamental e básico no contexto organizacional, principalmente para os sujeitos que as compõe, precisamos considerar os desdobramentos da sobrecarga de informação, uma vez que ao estar em contato com uma grande quantidade de informações, os sujeitos passam a enfrentar diversas frustrações relacionadas a essas informações. Um comportamento frequente visto nos sujeitos que compõem as organizações é a Ansiedade de Informação, termo cunhado por Wurman (2005).

Shedroff (2005) menciona que a Ansiedade de Informação assume várias formas. Dentre elas o autor destaca a frustração pela incapacidade de ‘ficar por dentro’, frustrações diante da qualidade do que é oferecido ao sujeito, culpa de não estar mais informado e a arrogância de ‘saber antes dos outros’. Dessa maneira, consideramos essas 4 formas apresentadas que remetem ao comportamento de Ansiedade de Informação:

- **Frustração pela incapacidade de ‘ficar por dentro’:** A tentativa de ‘ficar por dentro’ de todos os dados que rodeiam a vida dos sujeitos. Lembrando que o volume de dados que estão em torno da vida de um sujeito é incalculável, afinal, esses dados são muitas vezes modificados e dão origem a outros incontáveis dados. Essa frustração permeia as atividades que esses sujeitos realizam nas organizações, uma vez que esses sujeitos atuam com dados internos e externos e muitas vezes não possuem a percepção destes dados nos processos que realizam em suas atividades nas organizações. Com isso os

sujeitos sentem a necessidade de sempre estarem atentos e buscarem atualizações de dados/informações;

- **Frustrações diante da qualidade do que é oferecido ao sujeito:** A insegurança quanto à qualidade dos dados/informações disponíveis e oferecidas aos sujeitos das organizações podem gerar sensações de baixa qualidade, tornando os sujeitos inseguros e disparando a necessidade de buscar cada vez mais dados/informações que os dê a sensação de qualidade;
- **Culpa de não estar mais informado:** A frequente sensação de não estar informado o suficiente gera o sentimento de culpa. Assim como as demais formas de ansiedade de informação, esta forma dispara a necessidade de busca e atualização de dados/informações, e;
- **Arrogância de ‘saber antes dos outros’:** O saber antes dos demais é um sentimento provocado pelas pressões das organizações e dos demais sujeitos que as compõem. Nesse sentido, essas pressões fazem com que os sujeitos estejam sempre alertas quanto aos dados/informações relacionados com as organizações.

Em suma, é necessário compreender que a Ansiedade de Informação tem a ver com a maneira que nós nos relacionamos com os dados em nossa volta. Nesse sentido, observa-se a importância das organizações se dotarem de estratégias que possibilitem uma maior consciência desse comportamento.

Com isso, destacamos a Gestão Pessoas enquanto processo na aglutinação e tratamento estruturado quanto à Saúde do Trabalhador, no contexto da Ansiedade Informacional nas organizações. Esse processo precisa atuar de maneira estratégica e focada nos sujeitos, uma vez que existe enorme confusão entre as atividades de departamento pessoal e recursos humanos no que tange necessidades de Gestão das Pessoas enquanto recursos nas organizações.

5. A EVOLUÇÃO E COMPLEMENTOS ENTRE DEPARTAMENTO PESSOAL, RECURSOS HUMANOS E A GESTÃO DE PESSOAS ENQUANTO PROCESSO ESTRATÉGICO PARA AS ORGANIZAÇÕES

Para que uma organização alcance seus objetivos, sejam eles internos ou externos, é fundamental que os recursos sejam bem gerenciados, sendo estes recursos materiais, tecnológicos, financeiros, entre outros. Destaca-se que dentre eles, as pessoas são recursos essenciais para atingir os resultados almejados, uma vez que as organizações dependem delas direta e indiretamente, em todas as atividades existentes.

Nesse sentido, torna-se fundamental compreender as diferenças entre Departamento Pessoal, Departamento de Recursos Humanos e a Gestão de Pessoas, áreas que são frequentemente confundidas, pois estão interligadas no âmbito organizacional. Apenas após essa compreensão torna-se possível compreender o processo de Gestão de Pessoas enquanto ferramenta estratégica nas organizações.

O século XX transformou a maneira de administrar pessoas, afinal, na primeira metade do século, ocorreu a industrialização, modelo empresarial baseado em um desenho mecanicista. Os trabalhadores eram vistos e tratados apenas como um recurso de produção, ou seja, os homens eram vistos como máquinas, ou parte delas.

Nesse sentido, Silva (2015), menciona que o processo de industrialização foi o grande responsável por normatizar o trabalho, originando assim o Departamento Pessoal (DP). Fidelis (2016) menciona que a área de DP era responsável por cuidar dos aspectos legais da relação de emprego, ou seja, as questões burocráticas dentro de uma organização. Nos dias atuais o Departamento Pessoal possui como responsabilidades atividades voltadas para os cálculos de

indenização, rescisões, 13º salário, FGTS e INSS entre outras obrigações dentro da relação entre o trabalhador e a organização.

Nesse mesmo período foram realizadas pesquisas que observavam as relações humanas no contexto dos trabalhadores. A experiência de Hawthorne realizada por Elton Mayo, abordou a influência de fatores psicológicos no ambiente de trabalho, proporcionando assim uma outra percepção dos trabalhadores nos ambientes de trabalho, sendo esse o primeiro passo para considerar as pessoas enquanto recurso e não somente como meio no processo produtivo.

Essa ideia ganhou força no século passado entre as décadas de 50 e 90, e com isso, surgiu o departamento de Recursos Humanos (RH) nas organizações. O RH tinha dentre as suas funções mais comuns, realizar atividades de recrutamento e seleção, integração, treinamento e qualificação dos funcionários. Com isso o RH tornou-se um complemento do DP, afinal, enquanto o DP atua diretamente nos procedimentos burocráticos, o RH realiza procedimentos técnicos da inserção dos sujeitos nos ambientes organizacionais.

Após os anos 90, os departamentos de RH identificaram que não adiantava a realização de apenas procedimentos técnicos, mas também necessário gerir os recursos humanos. Com isso a área acumulou a competência de gestão, tornando-se assim Administração de Recursos Humanos (ARH). Gil (2019) complementa essa ideia “se tratadas como recursos, as pessoas poderiam ser consideradas patrimônio da organização. Logo, é preferível que os empregados sejam tratados como parceiros ou colaboradores da empresa”.

Complementando a ideia de Gil (2019), Chiavenato (2006) evidencia a importância da ARH, uma vez que essa área atua como apoio para toda organização. O autor complementa mencionando que, “as organizações jamais existiriam sem as pessoas que lhe dão vida, dinâmica, energia, inteligência, criatividade e racionalidade”. Compreendendo essa importância, as organizações descentralizaram a Administração dos Recursos Humanos do departamento de ARH, transformando assim as atividades de ARH em um processo onde todos os gestores tem participação, concedendo assim a nomenclatura de Gestão de Pessoas.

Nesse sentido, Gil (2019) defende que a Gestão de Pessoas é uma função gerencial que visa a cooperação das pessoas nas organizações em que estão inseridas e com isso viabilizando o alcance dos objetivos propostos. Cabe a Gestão de Pessoas humanizar as organizações com visões estratégicas para otimizar resultados, atuando no relacionamento e desenvolvimento interpessoal, cultura organizacional e processos motivacionais.

Dentre as principais funções da Gestão de Pessoas, destacamos proporcionar treinamentos – capacitando assim os colaboradores com foco no desenvolvimento profissional e para os objetivos da empresa –, proporcionar qualidade de vida, estruturar o ambiente de trabalho para que seja saudável e seguro, abordar uma política ética e reconhecer as atividades realizadas pelos mesmos. Com isso passa ser possível compreender a Gestão de Pessoas enquanto ferramenta estratégica capaz de utilizar as pessoas enquanto recursos nas organizações.

5.1 Gestão de Pessoas enquanto processo estratégico

Em decorrência de um mundo em constantes mudanças, os trabalhadores passaram a ser considerados ‘colaboradores’. Esses colaboradores estão inseridos nas organizações e precisam ser flexíveis para assegurar a vantagem competitiva da organização. Por esse motivo, o processo de Gestão de Pessoas passou a ser estratégico para as organizações. Gil (2019) destaca a importância da Gestão de Pessoas enquanto processo estratégico e menciona as atividades que esse processo realiza:

- **Planejamento e avaliação:** Alimentação de sistema de informações com dados sobre as pessoas que fazem parte da organização, proporcionando aos gestores a antecipação da oferta e demanda de recursos humanos disponíveis dentro das organizações;
- **Suprimento:** Garante que os colaboradores estejam qualificados para os cargos – alinhando assim os colaboradores às atividades e estratégias da organização;
- **Compensação:** Desenvolve compensações que não se limitam apenas a remuneração, com isso desenvolve-se e proporciona benefícios e incentivos;
- **Desenvolvimento:** Prepara os colaboradores por diversos tipos de treinamentos e demais ferramentas para serem capazes de assumir os desafios das organizações;
- **Relações de trabalho:** Dispondo de políticas em virtude das exigências trabalhistas;
- **Oportunidades:** Garante igualdade em relação às diversidades, por meio da construção de estratégias e;
- **Saúde e segurança:** Atua na promoção e manutenção dos fatores higiene e segurança do trabalho, como também garante a saúde física e mental.

Para que a Gestão Estratégica de Pessoas se desenvolva, é preciso uma visão holística e sistêmica sobre os processos organizacionais. É necessário, também, uma reflexão sobre os aspectos comportamentais, estruturais e operacionais para compreender as motivações, necessidades e outros aspectos relacionados aos colaboradores.

Ao encontro desse apontamento, a Universidade da Califórnia (EUA) realizou uma pesquisa que identificou que, um funcionário feliz gera mais ganhos para a organização, sendo em média 31% mais produtivo, três vezes mais criativo e, 37% mais eficaz no quesito vendas (Estadão, 2017). Com isso, evidência-se a importância da Gestão das Pessoas dentro dos ambientes organizacionais, tornando-a recurso estratégico no contexto interno e externo às organizações.

Sendo assim, os gestores, independente de sua área, necessitam implementar o processo de Gestão de Pessoas em sua rotina, e com isso, alinhar o processo junto ao planejamento estratégico organizacional, traçando assim os objetivos que deverão ser alcançados, e então alinhar as pessoas para que sejam parceiras nesse trajeto. Os valores humanos devem sempre ser levados em consideração e, trabalhar a motivação dos colaboradores pode proporcionar a qualidade em suas atividades.

Ao considerarmos a Gestão de Pessoas enquanto processo estruturado e não como área/departamento, possibilita que as organizações, independentemente de seu tamanho, possa implantar esse processo. Com isso, as Micro e Pequenas Empresas, composta normalmente com por número reduzido de colaboradores, podem implementar e realizar atividades relacionadas à Gestão de Pessoas, uma vez que devido às limitações de recursos, estas organizações necessitam implementar e desenvolver estratégias para suprir as limitações.

6. MICRO E PEQUENAS EMPRESAS E SUAS CARACTERÍSTICAS NO CONTEXTO DO BRASIL: UMA BREVE ANÁLISE DESSE CENÁRIO

No Brasil, as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) são caracterizadas mediante a legislação, nesse sentido, a Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, atualizada devida a Lei Complementar nº 147/2014, caracterizam MPEs como aquelas empresas que “[...] possuem um faturamento anual de, no máximo, R\$ 360 mil por ano. As pequenas empresas devem faturar entre R\$ 360.000,01 e R\$ 3,6 milhões anualmente para ser enquadradas”. Em contrapartida, o quesito número de funcionários não é apontado e utilizado para definir se as empresas se enquadram como MPEs, pois o número de colaboradores pode mudar dependendo do segmento em que a mesma atua.

Complementando as leis supracitadas, o IBGE (2003), menciona algumas variáveis presentes no cenário das MPEs, como baixa intensidade de capital, altas taxas de natalidade e de mortalidade, demografia elevada, forte presença de proprietários, sócios e membros da família como mão-de-obra ocupada nos negócios, poder decisório centralizado, estreito vínculo entre os proprietários e as empresas, não se distinguindo, principalmente em termos contábeis e financeiros, pessoa física e jurídica, registros contábeis pouco adequados, contratação direta de mão-de-obra, utilização de mão-de-obra não qualificada ou semiquificada, baixo investimento em inovação tecnológica; maior dificuldade de acesso ao financiamento de capital de giro e relação de complementaridade e subordinação com as empresas de grande porte.

As MPEs possuem um papel muito importante na sociedade. Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, elas representam 99% dos estabelecimentos e empresas formais do Brasil, empregando em torno 14 milhões de pessoas e representando 60% dos empregos formais no país. Destaca-se que as MPEs não impactam somente a geração de emprego, mas também no PIB (Produto Interno Bruto), pois estas empresas representam 25% do PIB (Sebrae, 2018).

Destaca-se que essas organizações normalmente são pequenas e com limitações de recursos e estrutura. Dessa maneira, uma das grandes diferenças entre as microempresas e as empresas de grande porte é o aspecto financeiro, que a partir disso gera maior poder de aquisição de materiais, tecnologias e possuem maior facilidade na hora de conseguirem crédito.

Em contrapartida, as MPEs possuem maior agilidade no processo de inovação e decisão, afinal, possuem uma quantidade menor de níveis estruturais no contexto de cargos, o que torna as decisões e adaptações internas e externas mais rápidas e um número menor de colaboradores, o que permite a geração e implementação de inovações menos complexas. Souza e Qualharini (2007) mencionam que a dinâmica das rotinas das MPEs tornam o cenário complexo, para os atores essas

[...] empresas são oprimidas no seu dia-a-dia por fatores diversos que afetam a sua produtividade e que estão relacionados à sua estrutura organizacional, à dinâmica da força de trabalho, à aplicação dos recursos materiais e financeiros disponíveis e à inadequação ou falta de utilização de técnicas gerenciais adequadas.

É comum as MPEs atuarem em segmentos de nicho e normalmente possuem atividades diversificadas, o que se torna sua maior vantagem competitiva, explorando necessidades ou desejos que muitas vezes não são explorados. Com o nicho, torna-se possível focar um público específico, gastando todos seus recursos e tempo para atender aquele círculo de pessoas, por isso é visto como um grande potencial de lucro, já que os mesmos compreendem melhor o que seus consumidores buscam e esperam do seu serviço ou produto.

Ao observarmos as características e variáveis em que as MPEs e seus colaboradores estão inseridos, é possível observar duas importantes variáveis responsáveis por afetar essas organizações e seus colaboradores, a centralização de muitas atividades em poucas pessoas, bem como a enorme quantidade de informações que trafegam no ambiente interno e externo. Sendo assim, compreender o impacto dessa centralização de atividades atrelado ao enorme volume de informações em torno das organizações e pessoas passam a ser pontos importantes que podem provocar um comportamento de Ansiedade Informacional.

7. A ANSIEDADE INFORMACIONAL NO CONTEXTO DA SAÚDE DO TRABALHADOR COMO DESAFIO DO PROCESSO DE GESTÃO DE PESSOAS NAS MPES

Compreender os gatilhos, bem como as variáveis capazes de construir o comportamento de Ansiedade Informacional, torna-se fundamental para então considerar este comportamento e relação com as Micro e Pequenas Empresas (MPes), bem como a possível relação com a saúde do trabalhador, mais precisamente, possíveis problemas relacionados com a saúde mental dos trabalhadores. Nesse sentido cabe ao processo de Gestão de Pessoas buscar desenvolver estratégias e atividades com o intuito de diminuir os comportamentos de ansiedade de informação dos trabalhadores.

A figura 1 apresenta a Gestão de Pessoas como processo no contexto da MPE, bem como as informações inseridas no ambiente interno de uma MPE. Em paralelo são apresentados possíveis atores e aspectos que se relacionam de maneira direta ou indireta com a MPE, sendo estes responsáveis por gerar uma quantidade infinita de informações.

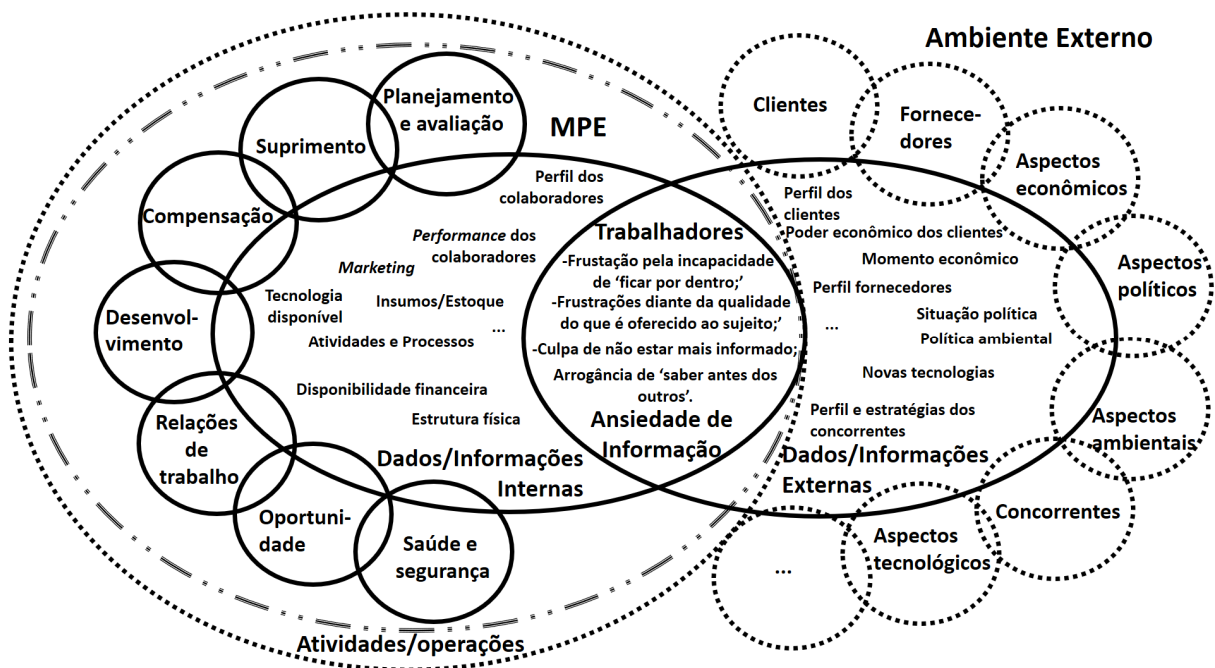


Figura 1 – Os trabalhadores e as informações do ambiente interno e externo da MPE.

Como ator central desses atores, processos e conseqüentemente das informações, estão os trabalhadores. Esses sujeitos recebem, analisam e utilizam as informações do contexto interno das organizações, afinal, são informações geradas dentro das operações organizacionais e que podem ser consideradas recursos implícitos em todas as atividades organizacionais.

Dessa maneira os trabalhadores além de considerar as informações inseridas nos ambientes internos das organizações, também precisam se preocupar com as informações que estão no ambiente externo e que provocam impacto nas organizações. Ao considerarmos as MPes, esse cenário torna-se mais complexo para os trabalhadores, uma vez que estes possuem um maior número de atividades, afinal, as MPes normalmente possuem estruturas enxutas.

Com isso, observa-se que os trabalhadores são atores centrais no contexto mencionado, cabendo a estes todo o processo de prospecção, filtro, seleção, análise e uso das informações. Destaca-se que essas atividades normalmente são realizadas por esses sujeitos sem ferramentas de tecnologia da informação, tornando o processo mais dependente dos trabalhadores das MPes.

Sendo assim, a relação desses trabalhadores com as informações do ambiente interno e externo são mais intensas, o que pode provocar comportamentos de Ansiedade de Informação. Cabe a organização desenvolver estratégias voltadas para diminuição de impacto desse comportamento nos trabalhadores.

Uma das estratégias utilizadas para essa finalidade consiste na implementação das atividades do processo de Gestão de Pessoas, uma vez que o processo é responsável por dar sustentação às pessoas que compõem as organizações. Em contrapartida, as MPEs normalmente possuem recursos financeiros, humanos e infraestrutura limitadas, podendo assim impossibilitar a implantação do processo de Gestão de Pessoas na íntegra. Dessa maneira, ao considerarmos as atividades de Gestão de Pessoas no contexto das MPEs, bem como a relação dos trabalhadores frente as informações, torna-se necessário construir parâmetros básicos e aplicáveis a estes tipos de organizações. Dessa maneira foi construído parâmetros de Gestão de Pessoas voltados ao uso das informações que podem ser desenvolvidos em MPEs.

GESTÃO DE PESSOAS	PROPOSTA PARA O TRABALHO COM A INFORMAÇÃO VOLTADA PARA A REDUÇÃO DAS FORMAS DE ANSIEDADE
Planejamento e avaliação	Construir estratégias voltadas para o melhor aproveitamento das pessoas quanto as informações. Nesse sentido, cabe a organização realizar atividades que demonstrem para as pessoas quais são as informações que podem proporcionar impactos na organização. Com isso espera-se que as pessoas consigam coletar informações corretas e perder menos tempo, tornando-se mais assertivas dentro da avalanche informacional em que se encontram.
Suprimento	Desenvolver estratégias e ações que proporcionem aos colaboradores compartilharem boas práticas e ferramentas quanto ao uso da informação e com isso, diminuir retrabalho e possíveis <i>stress</i> no contexto informacional.
Compensação	Analisar as demandas e motivações das pessoas que compõem a organização é o ponto inicial para construir compensações no âmbito da informação. Nesse sentido, integrar os processos informacionais dentro das compensações existentes visam construir um cultura voltada para a valorização da informação pela organização.
Desenvolvimento	Construir competências no contexto da informação quanto a sua prospecção, monitoramento e uso. Essas competências são desenvolvidas por meio de treinamentos, participação de eventos entre outras ações voltadas para a informação enquanto recurso. Sugere-se o desenvolvimento de uma escala sobre competência em informação dentro da empresa, pois assim os sujeitos que possuem maior competência informacional (estarão em uma escala maior), podem ajudar os sujeitos com menor competência. Com isso identifica-se os sujeitos e seus níveis quanto ao uso da informação.
Relações de trabalho	Desenvolver junto aos trabalhadores regras, diretrizes e demais aspectos que podem auxiliar os trabalhadores quanto a ‘avalanche informacional’ em que estão expostos. Sugere-se que esse desenvolvimento tenha como base as questões jurídicas que envolvem aspectos da relação entre os trabalhadores e as organizações.
Oportunidades	Com o desenvolvimento de escalas, tratadas no desenvolvimento, o sujeito passa compreender de maneira clara todas as oportunidades disponíveis na organização quanto ao uso da informação enquanto recurso. Nesse momento deve-se alinhar a integração das inúmeras diversidades existentes na organização e com isso possibilitar igualdade de tratamento.
Saúde e segurança	Compreender a dinâmica da informação enquanto recurso é importante para que a mesma possa ser analisada enquanto processo e recurso, bem como impacto que provocam no trabalhador. Com isso é necessário o desenvolvimento de ações voltadas para conscientização e prevenção do impacto da informação enquanto recurso na vida do trabalhador. Após isso cabe à organização desenvolver estratégias, ações e eventos com enfoque na saúde mental desses sujeitos.

Quadro 1 – As atividades do processo de Gestão de Pessoas e propostas para o trabalho com a informação voltadas para a redução das formas de ansiedade.

Ao observarmos as propostas para o trabalho com a informação voltada para a redução das formas de ansiedade, é possível ver a importância da incorporação destas no processo de Gestão de Pessoas enquanto função inserida em suas atividades. Com isso, na mesma medida que se valoriza a informação, esta passa ser trabalhada de maneira organizada e com a intensidade equilibrada.

É importante mencionar que ao realizar a integração dos parâmetros propostos no quadro 1, espera-se trabalhar a informação enquanto recurso e com isso possibilitará o seu controle, uso e efeitos que o mesmo possui na saúde do trabalhador. Destaca-se que nas MPEs esse processo torna-se ainda mais fundamental, uma vez que o número reduzido de pessoas acumulando um número maior de atividades, proporciona uma ‘avalanche informacional’ muito maior que um trabalhador com limitações de funções a atividades. Com isso evidencia-se a importância do trabalho com a informação no contexto da redução do impacto da mesma na saúde do trabalhador.

8. CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

O processo de Gestão de Pessoas pode atuar como uma importante estratégia para as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) devido aos ganhos que vão desde um aumento de produtividade até na mudança de clima dentro dessas organizações. Já com enfoque na saúde do trabalhador, destaca-se que esse processo pode ser factual, uma vez que as organizações que se enquadram como MPEs possuem um número reduzido de pessoas, o que consequentemente proporciona um acúmulo de funções.

Mediante a esse acúmulo, os trabalhadores estão expostos a um grande número de dados e informações, sendo estes do ambiente interno e externo, e com isso podem passar a desenvolver problemas com a sua saúde mental. Dentro desses possíveis problemas destacamos o comportamento de Ansiedade Informacional, fazendo com esses sujeitos tenham em muitos casos pânico e aversão às informações.

Nesse sentido as MPEs necessitam desenvolver estratégias, ações e atividades voltadas para a redução do impacto das informações na vida dos seus trabalhadores. Observem que no centro da figura 2 encontram-se os trabalhadores e as formas de Ansiedade Informacional, componente central da presente pesquisa.

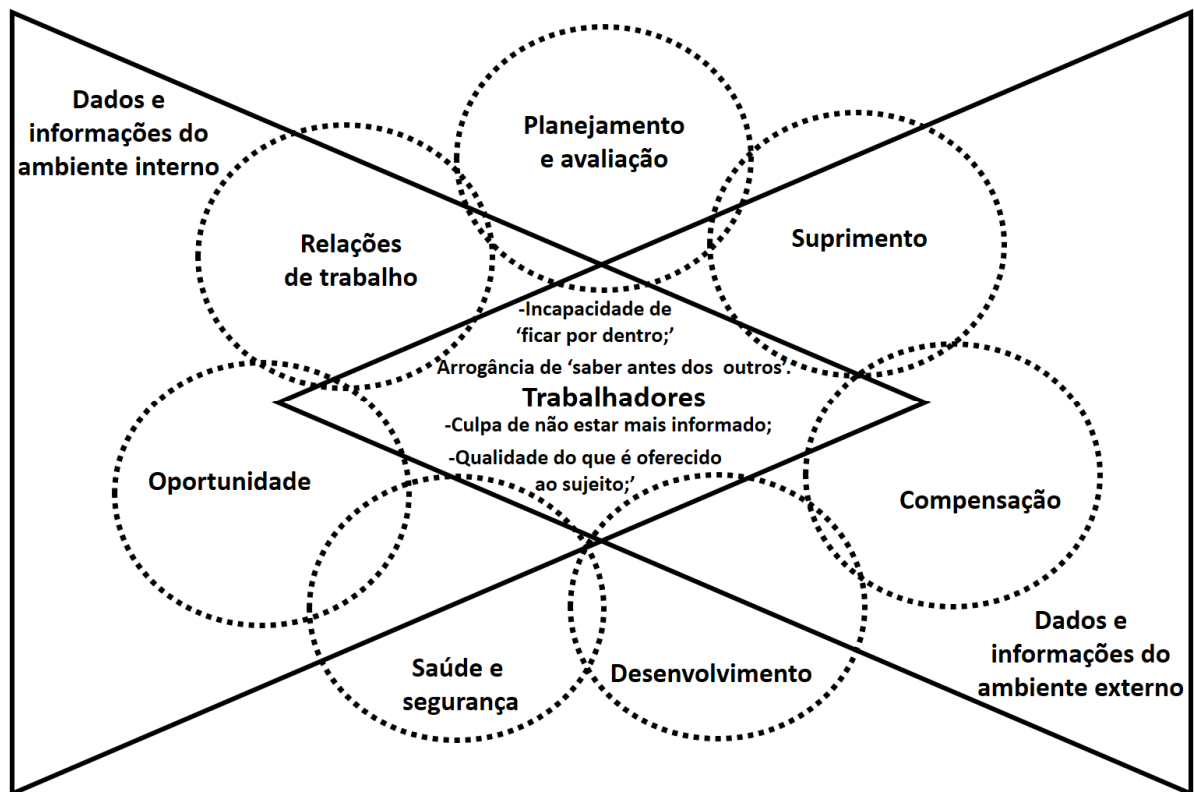


Figura 2 – A Gestão de Pessoas enquanto recurso estratégico no contexto da Ansiedade Informacional.

Com isso, o processo de Gestão de Pessoas torna-se um componente estratégico para as MPEs, uma vez que este processo possui importantes diretrizes capazes de auxiliar as organizações quanto a saúde do trabalhador. A inserção de parâmetros para o trabalho com a informação no processo de Gestão de Pessoas tem como finalidade dar o *status* de recurso para este componente, e com isso considerar todas as suas relações e impactos na organização e consequentemente na saúde do trabalhador.

Dessa maneira, destaca-se o papel das atividades, estratégias e ações de Gestão de Pessoas no cenário apresentado, uma vez que estas são responsáveis por aliviar possíveis pressões e adoecimentos dos trabalhadores que compõem as organizações, em especial das MPEs, que contam com recursos limitados em suas atividades.

A pesquisa buscou chamar a atenção para a relação entre a Gestão de Pessoas e a Saúde do Trabalhador no contexto da Ansiedade de Informação nas MPEs. Sugere-se o aprofundamento nas relações entre as temáticas abordadas na presente pesquisa, bem como a realização de pesquisas aplicadas em MPEs de diferentes segmentos em *prol* de construir estratégias e ferramentas aplicáveis dentro do processo de Gestão de Pessoas, visando minimizar problemas com a Ansiedade Informacional.

REFERÊNCIAS

- Abramides, M. B. C., & Cabral, M. D. S. R. (2003). Regime de acumulação flexível e saúde do trabalhador. São Paulo em Perspectiva, 17(1), 3-10. (Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392003000100002&script=sci_arttext&tlng=pt).
- Bergamini, C. W. (2013). Motivação nas organizações – 6. ed. – São Paulo: Atlas.
- Castells, M. (2003). *A sociedade em rede* (Vol. 1, No. 6). São Paulo: Paz e terra.

- Cezarino, L. O., & Campomar, M. C. (2006). Micro e pequenas empresas: características estruturais e gerenciais. *Revista Hispeci & Lema*, 9, 10-12. (Disponível em <http://www.unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/hispecielemaonline/sumario/10/19042010081633.pdf>).
- Chiavenato, I. (2008). *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações* – 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Choo, C. W. (2003). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac São Paulo.
- Costa, D., Lacaz, F. A. D. C., Jackson Filho, J. M., & Vilela, R. A. G. (2013). Saúde do Trabalhador no SUS: desafios para uma política pública. *Revista brasileira de saúde ocupacional*. Disponível em <http://www.repositorio.unifesp.br/handle/11600/7766>).
- Estadão. Colaboradores felizes são mais produtivos e vendem mais, diz estudo. (2017). (Disponível em <https://economia.estadao.com.br/noticias/seu-dinheiro,colaboradores-felizes-sao-mais-produtivos-e-vendem-mais-diz-estudo,70002028006>).
- Evans, P. B., & Wurster, T. S. (2000). *A explosão dos bits: blown to bits*. Rio de Janeiro: Campus.
- Fidelis, G. J., & José, G. (2013). *Gestão de Pessoas-Rotinas Trabalhistas e Dinâmicas do Departamento de Pessoal*. São Paulo: Érica.
- Fischer, A. L. (2002). Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas. In: Fleury, M.T.L. . *As pessoas nas organizações*. São Paulo: Gente.
- França, A. L.(2012). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial* – 2. ed. – 8. reimp. – São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2008) *Métodos e técnicas da pesquisa social*. 6.ed. São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2019) *Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis estratégicos* – 2. ed. – [2. reimp.]. – São Paulo: Atlas.
- IBGE. (2003). *As Micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil: 2001*. – Rio de Janeiro: IBGE.
- Igarashi, T., Motoyoshi, T., Takai, J., & Yoshida, T. (2008). No mobile, no life: Self-perception and text-message dependency among Japanese high school students. *Computers in Human Behavior*, 24(5), 2311–2324. (Disponível em <http://doi.org/10.1016/j.chb.2007.12.001>).
- Lemos, A. (2004). *Cibercultura e mobilidade: a era da conexão*. Razón y palabra, 41.
- Minayo-Gomez, C., & Thedim-Costa, S. M. D. F. (1997). A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. *Cadernos de saúde pública*, 13, S21-S32. (Disponível em https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0102-311X1997000600003&script=sci_abstract).
- Mendes, R. Dias, E. C. (1991). *Revista Saúde Pública*, São Paulo, 25(5): 341-349. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. (Disponível em https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0034-89101991000500003&script=sci_arttext&tlng=es).
- Mitchell, W. J. (1999). *e-topia: "Urban life, Jim—but not as we know it"*. MIT press.
- Nº, L. C. (2013). 123, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. (Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm).
- Rheingold, H. (2007). *Smart mobs: The next social revolution*. Basic books.
- Sebrae, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2018). *PANORAMA DOS PEQUENOS NEGÓCIOS*. Disponível em:

http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/Panorama_dos_Pequenos_Negocios_2018_AF.pdf

Shedroff, N. Formas de ansiedade de informação. In: Würman, R. S. (2005). *Ansiedade de informação 2: um guia para quem comunica e dá instruções*. São Paulo: Editora de Cultura.

Silva, M. (2015) *Administração de Departamento de Pessoal – 4. ed. atual.* – São Paulo: Érica.

Simões, R. P. (2009). *Futebol e informação: driblando incertezas*. Porto Alegre: EDIPUCRS.

Sousa, L. M.; Minichello, M. M. (2014). *Saúde Ocupacional – 1. ed.* – São Paulo: Érica.

Souza, W., & Qualharini, E. (2007, May). O planejamento estratégico nas micro e pequenas empresas. In *III Workshop Gestão Integrada: Riscos e Desafios*. SENAC. São Paulo. (Disponível em <http://www.sp.senac.br/pdf/24848.pdf>).

Würman, R. S. (2005). *Ansiedade de informação 2: um guia para quem comunica e dá instruções*. São Paulo: Editora de Cultura.